

Pataki Éva: Szociális esetmunka munkanélküliekkel

Programterv és segédanyagok

I. A szociális munka céljai és szerepe a munkanélküliek ellátásában

- A szociális munka általános céljainak megbeszélése és alkalmazása az érintett célcsoportra.

II. Az esetmunka keretei

- **Kapcsolatfelvétel:** kötelezett-önkéntes, motivált-nem motivált felhasználó (kliens)
- **Feltárás irányai/módszerei:** fizikai, mentális és érzelmi jelen, környezet; családi és egyéb kapcsolati hálók/hálózatelemezés, interjú
- **Célkitűzések, a változás, a megvalósítás reális irányai:** rövid, közép és hosszú távra, konkrét, sikeres, mérhető célok, szerződés és megállapodások, az együttműködés kritériumai, forrásteremtés és forrásbevonás, visszacsatolás, motiválás (pro-szociális eszközök), alternatívák vizsgálata (vágyak és valóságos lehetőségek), cselekvés és visszacsatolás.
- **Zárás?!**: a tanulási folyamat értékelése, elért eredmények, önállóság stabilizálása.

Három alkalmas esetmunka modell

III. Megoldásfókuszú esetmunka, a de Shazer-modell:

1. Kapcsolatépítés- feszültségcsökkentés, szupportív technikák- ebben a szakaszban kerüljük a probléma kibontását, inkább a kliens életének sikeres mozzanataira, erejére, a belső potenciálra koncentrálnunk.
2. Probléma-definíció, a problémaviselkedés áttekintése- a szükséges szintig engedjük a probléma kibontását, ugyanakkor erősítjük a pozitív mozzanatokat.
3. A klienst a további kivételek keresésére ösztönözzük.
4. A kívánt változás fókuszba állítása- a változás nem csak lehetséges, de vitathatatlanul be is fog következni- elképzelés kidolgozása.
5. A kívánt változás kis lépésekre való bontása, és annak pontosítása, hogy milyen jelei vannak a változásnak.
6. Az addigi eredmények áttekintése, pozitív visszajelzések, a kliens megerősítése.

7. A kliens pesszimiztikus érzéseinek, negatív élményeinek és attitűdjének feldolgozása.
8. A változás irányát erősítő feladatok adása.

IV. Problémamegoldó esetmunka

Kiinduló hipotézis: az esetmunka lényegét tekintve egy problémamegoldási folyamat. A segítő akkor kap szerepet, amikor az egyén szociális alkalmazkodása során olyan problémahelyzetekkel találja szembe magát, amelyekkel nem tud megbirkózni.

E megküzdési nehézségek háttere:

- Források hiánya.
- Információk, ismeretek hiánya, illetve a kliens félreérti, nem ismeri fel azokat.
- Érzelmi vagy fizikális akadályok, energiahiány.
- Érzelmi, indulati áradás, feszültségek nagysága dezintegrációhoz vezet.
- Belső pszichés nehézségek, rejtett, tudattalan konfliktusok (neurotikus gátlás, döntési képtelenség)
- Hiányoznak a problémakezelés stratégiák (gondolkodás organizáltsága hiányos)

Ennek megfelelően az esetmunka feladata: segítsük a kliens hatékonyabb problémakezelését e nehézségek leküzdésével.

Beavatkozási fókuszok és technikák:

1. Segítő-kliens kapcsolatának kialakítása; feszültségcsökkentés, ventilálás. Interjú, segítő beszélgetés.
2. Aktivitás ösztönzése, problémamegoldó stratégiák erősítése. (ÉN-erősítő technikák.
3. 3. Probléma objektív-szubjektív elemeinek vizsgálata. (Tisztázó kérdések, visszajelzés, kommentárok)
4. Rendelkezésre álló támpontok átgondolása, probléma elemeire bontása. Realizálás.
5. Alternatívák, feladategységek körülhatárolása. (Összegzés, szintetizálás, „ötletelés”)
6. Döntési folyamat. (Választás, várható következmények)

Perlman szerint: az esetmunka egy realitás fenntartó, fókuszált, racionális, a kliens célirányos aktivitását ösztönző folyamat.

A segítő szerepe: facilitátor, kísérő.

V. Pszichoszociális esetmunkában

Fő kérdések: Ki a kliens? Kinek van szüksége segítségre? Mi az én megbízatásom?
Mire szól ez a megbízatás, és kitől kaptam?

1. **Diagnosztikus lépés (analízis)**

- Mely tényezők ismertek?
- Mely tényezőkről szükséges még információt szereznünk?
- (Adatok szerzése, beszélgetés a klienssel, a környezet megismerése, megfigyelés, a viselkedés leírása, az adatok és információk gyűjtése)

Az adatgyűjtés révén az alábbi tényezőkre kaphatunk választ:

- A kliens problémája
- Az élethelyzet
- A kliens azon forrásai, amelyek a problémamegoldásba bevonhatók
- A kliens erősségei és gyengeségei
- A változások és a fejlődés reális megbecslése
- Összehasonlítás, magyarázat, értelmezés

2. **A célok átgondolása (tervezés)**

- Megelőzés
- Gyógyítás
- Támogatás
- Individuális célok, amelyeket a klienssel együtt dolgozunk ki
- Rövid-, közép-, és hosszabbtávú célok
- Tartalom, téma és helyzetek
- Az egyéb feltételek felmérése (idő, hely)
- Előkészítés
-

3 **Munkaeszközök (kommunikációs akciók, kapcsolatok, kezelés)**

- Milyen kapcsolati hálója van a kliensnek?
- Milyen kapcsolati konfliktusai vannak?
- Milyen a kapcsolata a partnerével, a családtagjaival, a kollégáival, a pszichoszociális környezetével?
- Milyen kapcsolata van a segítő intézményekkel

- Kivel kell (még) beszélni?
- Hogyan, milyen formában, milyen célokkal történjenek a beszélgetések?

- A segítségnyújtás formái, kínálata
- Ki és milyen akciókat fogatosít?
- Milyen forrásokat használhatók a segítőfolyamatban?

3. **A folyamat ellenőrzése és kiértékelése**

- A tervezett akciók
- A keretfeltételek felbecslése
- Döntések
- Előkészítése
- az akciók megvalósítási folyamatának,
- a mozgásterek felhasználásának,
- az új tervek következtetései

Alkalmazható módszerek és technikák áttekintése

1. Énerősítés/motiválás:

1.1 Bellak (1973) Én-funkciói:

1. Realitáskontroll az én belső világa és külvilág felett, és a kettő közti különbségtétel.
2. Ítézőképesség, az ok-okozati összefüggések és konzekvenciák felismerése, érett kognitív funkciók.
3. A külvilág és a self realitásának érzékelése.
4. Impulzuskontroll, az indulatok, érzelmek, feszültségek feletti kontroll.
5. A tárgykapcsolatok alakításának képessége.
6. A gondolkodási folyamatok érettsége, racionális és logikus gondolkodás.
7. Adaptív regresszió az Én szolgálatában.
8. Védekező funkciók működése.
9. Ingerhatások működtetése, mozgósítása.
10. Autonóm funkciók biztosítása feszültségterhes helyzetekben.
11. Kompetencia és hatékonyság az egyén adott fejlettségi szintjén.
12. Szintetizáló és integráló funkció.

1.2. Kivételt kutató kérdések

1.3. Csodakérdések

1.4. Pozitív megerősítés

1.5. Cselekedni kell-nem kell cselekedni

1.6. Kötelezett-önkéntes kliens

2. Célzott beszélgetés

Ellenállás:

1. Túl keveset beszél, hosszú, üres hallgatások
2. Túlbeszélés, szögörgeteg, tömeges mondanivaló, lehengetés
3. Idillikus információadás: minden rendben mindenütt, csak...(ahol minden rendben, ott legyünk figyelők)
4. Gyanakvó magatartás, túl megfontolt beszéd, tökéletes kronológia, stílus hézagmentes
5. Érzelmi involválódás hiánya, közöny, unalom (soká tart még? már mindent elmondtam...)
6. A kliens folyton szabadkozik, lekicsinyli amit mondott (mindez semmiség, ezt a sok butaságot nem érdemes folytatni)

7. A kliens érvényteleníti, amit mondott (nem is úgy volt, másképp történt, pontosabban)
8. Tanácskérésre törekvő, sajnálatos lamentáció (én olyan szerencsétlen vagyok, mondja, mit tegyek? tessék segíteni, tanács kéne nekem...)
9. Mentegetőzés, bocsánatkérés, alárendelődés (bocsánat, hogy fárasztom, ön olyan elfoglalt, visszaélek az idejével, pardon, hogy igénybe veszem, stb.)
10. Hibás emlékezetre hivatkozás (már nem is tudom, hogy volt, rég volt, és én mindent elfelejték, stb.)

A célzott beszélgetés nem:

1. társalgás /bár lehet bevezetője a c.b.-nek/
2. nem vita /érvek, ellenérvek, magas indulati hőfok/
3. nem interjú /ahol a közönség jelen van láthatatlanul /
4. nem kihallgatás /amely alárendelt helyzet, védekezést vált ki, hogy a jó választ megtalálja/
- 5, nem a kérdező szónoklata /amely saját beszéd hallgatás, hatalmi akaratmegnyilvánítás vagy félelem attól, amit a másik mond/
5. nem gyónás /erkölcsileg nem értékeli, felold, ítélt/
6. nem diagnóziskeresés /orvosi interjú/

A célzott beszélgetés /megértő meghallgatás, ügyfélre összpontosított megbeszélés/ fontosabb elemei:

- nyílt érdeklődés előítélet nélkül
- ne ítéljünk meg semmit, ne kritizáljunk
- ne mi irányítsuk a beszélgetést, hanem az ügyfél
- a másikat saját nyelvén értsük meg, az ő terminusaiban gondolkozzunk
- maradjunk objektívek, bár érzelmileg involválódunk, nálunk a kontroll/ empátia- -kezelés/

A segítő kapcsolat nem csodaszer

Kontraindikációk:

- ha a problémák megismerését információ-szükséglet vezérli vagy a törvényes rendelkezések alkalmazásával kapcsolatos
- ha az ügyfélnek nincs lehetősége a meggondolásra (pszichotikus)

- ha az ügyfél nem kooperál

3.Családdal folytatott esetmunka

A családgondozói gyakorlatban a napi döntések kialakítását, a beavatkozások irányának meghatározását befolyásoló tényezőket két nagy csoportba oszthatjuk:

1. Azok a tényezők, amelyek jellemzik, hogy a család milyen mértékben jut hozzá a társadalomban elosztható különböző javakhoz. (Jövedelem, lakás, iskolázottság, személyes képességek, presztizs kapcsolatok, speciális és tartós hátrányok pl. betegség) Ez lehet magas vagy alacsony szintű.

2. Azok a tényezők, amelyek befolyásolják, meghatározzák a családi funkciókat:

a./ stressz okozta terhek megoszlása a családtagok közt

- egy családtagot éri stressz,
- az egész családot éri stressz,
- családon belüli kapcsolatokról fakadó stressz,
- valamely családtag fejlődéséből, speciális hátrányából eredő stressz.

b./ a család működésbeli stabilitása

- megterhelő élethelyzetek, ezek eredményeként kedvező, ill. kedvezőtlen családi működésről beszélhetünk.

A fenti tényezőket két tengelyen ábrázolva:



Látható, hogy a két tengely elvileg 4 alaphelyzetet különít el:

Az 1. mezőben azok a családok helyezkednek el, akiket minden szempontból rendben lévőnek mondhatunk.

A 2. és 4. mezőben azok a családok találhatóak, akik alacsony színvonalon részesednek a társadalmilag elosztható javakból – ők a szociálpolitikai juttatások alanyai.

Itt a szociális munkás feladata, hogy minden lehetséges eszközzel segítse (információval, érdekképviselettel, kapcsolatok közvetítésével) a forrásokhoz való hozzájutást, illetve azt hogy ezek a családok javíthassanak saját helyzetükön.

A 3 – 4. mezőben azokat a családokat találjuk, akiknek a probléma megoldáshoz belső, kapcsolati, szerkezeti változásra van szükségük.

Itt a szociális munkás feladata, hogy a megfelelő szakellátást (kapcsolati tanácsadás, önszorgító csoportok, mentálhygiénés és terápiás támogatások) biztosítsa az érintetteknek.

Egyértelmű, hogy a szociális munkás családgondozó feladatköre elsősorban a 4. mezőbe tartozó családokkal való foglalkozás, akik számára elengedhetetlen a komplex családgondozás, hiszen nyilvánvaló, hogy a csak anyagi segítséget saját működési problémáik miatt csak alacsony határfokkal tudják hasznosítani, illetve a terápiás segítség, tanácsadás mit sem ér, ha nem javulnak a különböző javakhoz való hozzájutásának esélyei. Ide tartoznak

- a./ Krízishelyzetben lévő (hajléktalanná vált) családok,
- b./ Hátrányos helyzetben lévő családok (volt állami gondozott szülő, aluliskolázottság, munkanélküliség hatása családi szerkezetre, anyagi helyzetre, szegény, rossz lakáskörülmények közt élő,)
- c./ A veszélyeztető családok (bántalmazás valamilyen formája)
- d./ Atipikus családstruktúra (egyszülős, nevelőszülős, örökbefogadó szülők)
- e./ nehéz élethelyzetben lévő családok (munkanélküliség, életciklus váltási nehézség)

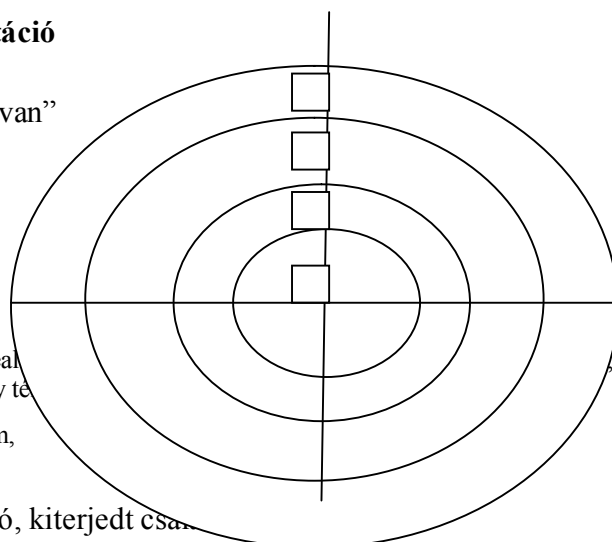
Családi konzultáció

1. Realitás „Mi van”

2. Tervek „Mire törekszik

3. Megoldás

4. Akadályok (okok)
„Segítség” 4. Akadályok



A négy mező (1. Realitás, 2. Tervek, 3. Megoldás, 4. Akadályok) mellett négy téma

I. Munka, jövedelem,

II. Intézmények

III. Szociális háló, kiterjedt család

IV. Családstruktúra

A beszélgetés 4 témában, 4 szektorban folyik, a lehető legkevesebb direkt irányítással, lágy interjústílusban.

I/1. A család anyagi életfeltételei - „mi van”

Lakás, jövedelem, munkahelyre vonatkozó adatok

- Ki hol dolgozik?
- Mivel telik a munkaideje?
- Hogy érzi magát a munkahelyén?
- Hogyan értékeli a család munkáját?
- A jövedelmek milyen mértékben fedezik a kiadásokat?
- Milyen a lakás (tulajdoni jelleg, terület, beosztás, komfort)?

I.2. Vágyak, tervek

Aspirációk:

- Mire törekszik a család, mit szeretne elérni?

- Környezetükben kik azok, akik úgy élnek, ahogy ők szeretnék? Kivel hasonlítják össze magukat?

I. 3. Akadályok, okok (Ha az előző kettő közt feszültség van)

- ők maguk miben látják, hol jelölik meg az okát a „van” és a „kéne, szeretnék” eltérésének?

I. 4. Megoldás (segítség)

- Mivel próbálkoztak a változás érdekében?
- Milyen elképzeléseik vannak?
- Milyen segítséget várnának, tudnának elfogadni?

II.1. Kapcsolat intézményekkel - ami van

- Milyen intézményekkel van kapcsolatuk (bölcsőde, óvoda, iskola, egészségügyi intézmények, hatóságok, civil szervezetek)
- Van-e nehézsége a család valamely tagjának ezekkel? Hogyan hat ez a családra?

II.2. **Amit szeretnék**

- Mit szeretnék elérni ezekben kapcsolatokban?
- Hogyan lehetne változtatni, milyen módosításokat szeretnék?

II.3. **Akadályok**

- Maga a család miben jelöli meg a kapcsolatzavar okát? Ez családon belüli, vagy kívüli ok?

II.4. **Segítség**

- Az elképzelt vagy kipróbált megoldások mennyire felelnek meg a kívánt cél elérésének?

III.1. **Családot körülvevő informális támogató háló a nem együtt élő rokonokkal folytatott tranzakciók**

„Van”

- Munkahelyi, szomszédsági, baráti kapcsolatok száma, intenzitásuk, a fontosság szubjektív megítélése?
- Milyen alkalmak vannak, ahol személyes kapcsolatok kialakulhatnak?
- Milyen támogatást kapnak ezekből a kapcsolatokból?
 - anyagi jellegű: kölcsön, különmunka
 - nem anyagi jellegű: tanács, információ, érzelmi támogatás, protekció
- Milyen a kiterjedt család szerepe az életükben?
- Milyen támogatást kapnak ezekből és milyen kötelezettségekkel járnak?
- mennyire szimmetrikusak vagy egyoldalúak ezek a kapcsolatok?

III.2. **Aspirációk**

- Milyen változásokat szeretnék, illetve tartanak szükségesnek?
- Van-e akivel erősíteni, vagy lazítani kellene, szeretnék a kapcsolatot? Esetleg megszakítani?
- Van-e olyan szervezet, amivel szívesen együttműködnének?

III. 3 – 4. **Okok – megoldások**

- Mit gondolnak arról mi az, ami miatt a jelölt kapcsolatok nem úgy alakultak, ahogy szeretnék?
- Mit tettek, milyen elképzeléseik vannak a változtatásra?
- Milyen segítséget tudnának ebben elképzelni?

Gyakorlati feladatok/csoportos szintű megbeszélések

- 1. Motivációs kérdőív kitöltése**
- 2. „Kliensképek” a résztvevők tapasztalatai alapján**
- 3. Eredményesség/ az eredményesség feltételei a munkanélküliekkel való eszmunkában: listázás**
- 4. „Jó gyakorlatok”**

Mellékletek:

A szociális munka nemzetközi meghatározása

2001 júliusában az IASSW és az IFSW megállapodott a szociális munka alábbi nemzetközi definíciójának elfogadásában:

A professzionális szociális munka elősegíti a társadalmi változásokat, a probléma megoldásokat az emberi kapcsolatokban, valamint segíti az 'empowerment'-et; az emberi képességek felszabadítását és az emberek felhatalmazását arra, hogy cselekedjenek a jólét fokozása érdekében. Az emberi viselkedésről és a társadalmi rendszerekről szóló elméletek felhasználásával a szociális munka azokon a pontokon avatkozik be, ahol az emberek egymással és társadalmi környezetükkel kerülnek kapcsolatba. Az emberi jogok és a szociális igazságosság alapvető fontosságúak a szociális munkában.

A fenti definíciót és az alább következő kommentárokat egyaránt azon széleskörű etikai elvek alapján fogalmazták meg, amelyeket ideológiai szinten sem lehet megcáfolni. Mindazonáltal nem lehet tagadni azt a tényt, hogy a szociális munka különböző módon működik a különböző országokban, régiókban és világszerte, továbbá, hogy irányítása és a status-quo-t fenntartó funkciója bizonyos összefüggésben meghatározó. Lorenz (2001) figyelembe vette a szakma félreérthető pontjait, feszültségeit és ellentmondásait, amelyeket állandóan tárgyalni, és újra tárgyalni kell, hogy sikerét és kihívásait alakíthassuk, mintsem, hogy végleges megoldások kerüljenek kinyilvánításra. Talán pontosan ezek a kihívások teszik olyan gazdaggá a lokálitás-globalitás dialektikáját, és legitimálják a globális alapelvek létrehozását. Lorenz (2001, p. 12) szerint:

„e szakma paradigmaticus nyitottsága ad esélyt arra, hogy nagyon sajátos (és állandóan változó) történelmi és politikai összefüggésekkel foglalkozzék, miközben ugyanakkor törekednie kell egy bizonyos fokú egyetemlegességre, tudományos megbízhatóságra, szakmai autonómiára és morális felelősségre”.

A szociális munka alapvető céljai

A szociális munka a világ számos részén fejlesztési, védelmi, megelőző és/vagy terápiás célzatú intervenciókra irányul. A rendelkezésre álló szakirodalomból merítve, a konzultációkon a kollégák visszajelzéseire építve, valamint a szociális munka nemzetközi definíciójára vonatkozó megjegyzések figyelembe vételével a szociális munka alapvető céljai az alábbiak szerint kerültek meghatározásra:

- *előmozdítja* a marginalizált, a társadalmilag kirekesztett, kismizett, sérült és veszélyeztetett emberek, csoportok társadalmi integrációját
- *foglalkozik és szembeszáll* a társadalomban meglévő gátakkal, akadályokkal, egyenlőtlenségekkel és igazságtalanságokkal
- *mobilizál és együtt dolgozik* az egyénnel, családokkal, csoportokkal, szervezetekkel és közösségekkel saját jólétük, egészségük és probléma (kezelő) -megoldó képességük javítása érdekében
- *segíti* az embereket, hogy saját, helyi közösségükben juthassanak hozzá a megfelelő szolgáltatásokhoz és forrásokhoz
- *megalkotja és megvalósítja* az olyan politikát és politikai programokat, amelyek növelik az emberek jólétét, elősegíti fejlődésüket, emberi jogaik érvényesülését, valamint előmozdítják a társadalom harmóniáját, a szociális biztonságot
- *bátorítja* az embereket saját érdekeik képviselésére, a rájuk vonatkozó helyi, nemzeti, regionális és/vagy nemzetközi ügyeik intézésében
- *képviseli* az embereket (és/vagy részt vesz az emberekkel) olyan politika formálásában és célzott megvalósításában, amelyek megfelelnek a szakma etika elveinek
- *képviseli* az embereket (és/vagy részt vesz az emberekkel) az olyan politikai, és strukturális, társadalmi és környezeti feltételek megváltoztatásában, amelyek az embereket marginalizált, kismizett, sebezhető helyzetben tartják, valamint sértik a különféle etnikai csoportok társadalmi kohézióját és stabilitását, amennyiben ez a stabilitás általában nem sérti az emberi jogokat
- a vonatkozó törvényes keretek és az etikai normák figyelembe vételével *dolgozik* azon emberek előnyökhöz juttatásában, akik nem képesek erre (pl: az ellátásra szoruló gyerekek, a mentális problémákkal és mentális betegségekkel küszködők)
- *elősegíti* a határos társadalom- és szociálpolitikai változásokat kezdeményező akciókat, a gazdasági fejlődés okozta egyenlőtlenségeket

- *erősíti* olyan stabil, harmonikus és egymást kölcsönösen elfogadó társadalom kialakítását, amelyben nem sérülnek az emberi jogok
- *elősegíti* a különböző etnikai csoportok és a különböző társadalmak között a hagyományok, kultúrák, ideológiák, meggyőződések és vallások tiszteletét, amennyiben ezek nem kerülnek ellentmondásba az alapvető emberi jogokkal
- a fenti szándékok érdekében célirányosan *megtervezi, megszervezi, adminisztrálja és megvalósítja* a programokat és működteti a szervezeteket.

ESETMUNKA ÉS A PSZICHOTERÁPIA ÖSSZHASONLÍTÁSA

Kiinduló megállapítás: a szociális esetmunka a közvetlen segítőtevékenységnek módszertanilag megalapozott *önálló ága*, amely jól kimunkált praxiselméleti alapokon nyugszik.

1. A pszichológiai tanácsadás: a személyen belüli és interperszonális problémákkal foglalkozik; *a szociális esetmunka komplex pszichoszociális segítség, amely központjában az egyén és szociális környezete közötti nehézségek állnak, még akkor is, ha a pszichológiai oldalakkal is foglalkozik.*
2. A pszichoterápia bizonyos formái kizárhatják a „külvilágot”? *a szociális esetmunkát nagymértékben befolyásolják a szociális erőterek, a rendelkezésre álló források makró és mezó szintjei.*
3. *A szociális esetmunka a segítség szokványos keretein túllép, etikai, képviselési vetületek, lobbizás, közösségi intervenciók és antiopresszív stratégiák alkalmazása. Kettős mandátum.*
4. A pszichoterápiák emberképe a gyakran jelenlévő patológia és deficitmodellek határozzák meg, *a szociális esetmunkában az egyén belső forrásai és kibontható megküzdési képességei állnak a figyelem középpontjában.*
5. *A szociális esetmunkában a rendszerszemléletű megközelítés központi jelentőségű, az ökológiai rendszerperspektíva alapját képezi a rendszereket érintő integratív esetmunkának, szemben a pszichoterápiával, amely rendszerszemléletű megközelítései külön iskolát alkotnak.*
6. *A szociális esetmenedzsment korszerű formája hidat épít a kliens és a forrásrendszerek között, ez a szociális munka többlete, specifikuma, amely a pszichoterápiák esetében hiányzik.*
7. A pszichoterápiában olyan változásmodellek terjedtek el, amely időigényes, árnyalt intervenciós módszerekkel érik el a fejlődést, *szemben a szociális esetmunkával, amely időhatáros, aktív, praktikus és a kliens kultúrájához jobban igazodó, a kliens számára átlátható és érthető lépéseken keresztül éri el a változást.*

8. *A szociális esetmunka sajátos jellemzője a segítők együttműködési törekvése a kliens és családja környezetében fellelhető „természetes segítőkkel” (tágabb rokonság, barátok, szomszédok stb.), önkéntesekkel és a civil erővel.*

Forrás: Szabó Lajos(2003): A szociális esetmunka gyakorlata, Wesley János Lelkészképző Főiskola, Budapest, 11-12 p.

Szükségletek